



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



POZnań*
*Miasto know-how

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**MONITOROWANIE
JAKOŚCI**
USŁUG PUBLICZNYCH

PRODUKT FINALNY PROJEKTU „MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH JAKO ELEMENT ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA JEDNOSTKAMI SAMORZĄDU TERYTORIALNEGO”

Opracował zespół:

Maciej Milewicz • Izabela Drapik • Krzysztof Pakoński
Zofia Przetocka • Piotr Wierzchośławski
Członkowie Zespołów Projektowych MJUP w Krakowie i Poznaniu.

Korekta:

Julia Żylina – Chudzik

„Monitorowanie jakości usług publicznych jako element zintegrowanego systemu
zarządzania jednostkami samorządu terytorialnego”

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



Tabela objaśniająca Produkt finalny projektu MJUP

PRODUKT FINALNY PROJEKTU MJUP	ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA JST							
Symbol i skrócona nazwa opracowania / produktu	Dziedziny zarządzania	Wieloletnia Prognoza Finansowa, Warianty WPF	Planowanie Programów	Planowanie zadań budżetowych	Rachunkowość zadaniowa	Monitorowanie zadań budżetowych	Zarządzanie ryzykiem i audyty	Komunikacja społeczna
I. Zestaw „Zasad ogólnych”								
A Zasady konsultacji + załączniki:								str. 1 – 16
A 1 Budżet – badania telefon.								str. 1
A 2 Techniki konsultacji								str. 1 – 15
A 3 Budżet – pogłębione								str. 1 – 4
A 4 Konsultacje WKIM								str. 1 – 305
A 5 PBO – studium przypadku								str. 1 – 7
B Zasady oprac. WPF		str. 1 – 6						
C Zasady oprac. programów			str. 1 – 12					
D Zasady oprac. zadań budżetowych				str. 1 – 8				
E Zasady procesu zarządzania ryzykiem							str. 1 – 10	



PRODUKT FINALNY PROJEKTU MJUP	ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA JST							
Symbol i skrócona nazwa opracowania / produktu	Dziedziny zarządzania	Wieloletnia Prognoza Finansowa, Warianty WPF	Planowanie Programów	Planowanie zadań budżetowych	Rachunkowość zadaniowa	Monitorowanie zadań budżetowych	Zarządzanie ryzykiem i audyty	Komunikacja społeczna
F Zasady ewidencji finansowo – księgowej					str. 1 – 16			
G Zasady monitorowania jakości usług publicznych	str. 1 – 7					str. 3 – 7		
II. Zestaw przykładowych aktów kierowania	str. 4	str. 2	str. 3	str. 3	str. 4	str. 4 – 5	str. 3	str. 2
III. Koncepcja budowy Katalogu wskaźników dziedzinowych, w tym badań społecznych	str. 1 – 64							
III A Zasady przygotowania i opracowania badań społecznych wskaźników JŻ i JUP	str. 1 – 32							
III A-1 Przykład specyfikacji istotnych warunków zamówienia i umowy na zlecenie badań wskaźników	x							



PRODUKT FINALNY PROJEKTU MJUP	ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA JST							
Symbol i skrócona nazwa opracowania / produktu	Dziedziny zarządzania	Wieloletnia Prognoza Finansowa, Warianty WPF	Planowanie Programów	Planowanie zadań budżetowych	Rachunkowość zadaniowa	Monitorowanie zadań budżetowych	Zarządzanie ryzykiem i audyty	Komunikacja społeczna
III B Plan analizy wskaźników dziedzinowych	x							
III C-1 Skrócony scenariusz wywiadów z kadrą kierowniczą JST	x							
III C-2 Scenariusze do wywiadów pogłębionych (IDI)	x							
III D-1 Katalog wskaźników dziedzinowych – obiektywne – Kraków	x							
III D-2 Katalog wskaźników dziedzinowych – subiektywne – Kraków	x							
III E Raport z badań wskaźników JŻ i JUP – II etap – Kraków	x							
III F Kwestionariusz badawczy – Kraków	x							
III G Katalog wskaźników dziedzinowych Poznań	x							



PRODUKT FINALNY PROJEKTU MJUP	ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA JST							
Symbol i skrócona nazwa opracowania / produktu	Dziedziny zarządzania	Wieloletnia Prognoza Finansowa, Warianty WPF	Planowanie Programów	Planowanie zadań budżetowych	Rachunkowość zadaniowa	Monitorowanie zadań budżetowych	Zarządzanie ryzykiem i audyty	Komunikacja społeczna
III H Raport z badań wskaźników JŻ i JUP – II etap – Poznań	x							
III I Kwestionariusz badawczy – Poznań	x							

IV. System STRADOM								
A Dokumentacja Administratora	x	x	x	x	x	x	x	x
B Instrukcja obsługi aplikacji wspomagającej	x	x	x	x	x	x	x	x
C Instrukcja użytkownika	x	x	x	x	x	x	x	x
D Dokumentacja techniczna	x	x	x	x	x	x	x	x
E Kody źródłowe – System STRADOM (do przekazania IP2)	x	x	x	x	x	x	x	x
F Szkolenia – zarządzanie strategiczne	prezentacja	prezentacja						



PRODUKT FINALNY PROJEKTU MJUP	ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA JST							
Symbol i skrócona nazwa opracowania / produktu	Dziedziny zarządzania	Wieloletnia Prognoza Finansowa, Warianty WPF	Planowanie Programów	Planowanie zadań budżetowych	Rachunkowość zadaniowa	Monitorowanie zadań budżetowych	Zarządzanie ryzykiem i audyty	Komunikacja społeczna
G Szkolenia – Programy								
H Szkolenia – Zadania typu B			prezentacja					
I Szkolenia – Zadania typu P				prezentacja				
J Szkolenia – Zarządzanie ryzykiem				prezentacja			prezentacja	

V. System STRADOM. Zarządzanie strategiczne dużym miastem na przykładzie Krakowa								
A Wstęp	str. 5 – 6	str. 5 – 6	str. 5 – 6	str. 5 – 6	str. 5 – 6	str. 5 – 6	str. 5 – 6	str. 5 – 6
B Model Zarządzania	str. 7 – 8	str. 7 – 8	str. 7 – 8	str. 7 – 8	str. 7 – 8	str. 7 – 8	str. 7 – 8	str. 7 – 8
C Wprowadzanie wstępnych danych	str. 9 – 20, 25	str. 21 – 24; 26 – 27						x
D Formułowanie programów			str. 29 – 40				str. 35 – 37	x
E Planowanie zadań				str. 41 – 92	x	str. 85 – 91	str. 85 – 86	x
F Realizacja zaplanowanych zadań					x	str. 93 – 110		



PRODUKT FINALNY PROJEKTU MJUP	ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA JST							
Symbol i skrócona nazwa opracowania / produktu	Dziedziny zarządzania	Wieloletnia Prognoza Finansowa, Warianty WPF	Planowanie Programów	Planowanie zadań budżetowych	Rachunkowość zadaniowa	Monitorowanie zadań budżetowych	Zarządzanie ryzykiem i audyty	Komunikacja społeczna
G Badania audytu wewnętrznego							str. 111 – 123	
H Warianty WPF		str. 123 – 137						
VI. Instrukcja stosowania produktu finalnego projektu MJUP	str. 1 – 3	str. 5 – 6	str. 7 – 8	str. 4 – 5	str. 4	str. 8 – 9	str. 9 – 10	str. 11



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



POZnań*
*Miasto know-how

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

